

2017年中堅・中小企業におけるグループウェアの導入社数シェアと今後のニーズ

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705 : 代表: 伊嶋謙二 TEL : 03-5244-6691
URL : <http://www.norkresearch.co.jp>) は2017年の国内中堅・中小企業におけるグループウェアの導入社数シェアおよび今後のニーズに関する調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2017年版 中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」の「グループウェア」カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストである。

<基本機能での差別化は困難、ユーザ企業の課題を解決する付加価値が今後の勝敗を決める>

- 導入社数シェアにおける首位の争いは「サイボウズ」と「日本マイクロソフト」の2強体制へ
- 導入時における「機能」や「価格」の評価は導入社数シェアの増減とは必ずしも一致しない
- 「独自アプリケーション基盤」と「ワークフロー強化」を安価に実現できるか？が今後の課題

対象企業： 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業
対象職責： 以下のいずれかの権限を持つ社員
「情報システムの導入や運用/管理の作業を担当している」
「情報システムに関する製品/サービスの選定または決裁の権限を有している」

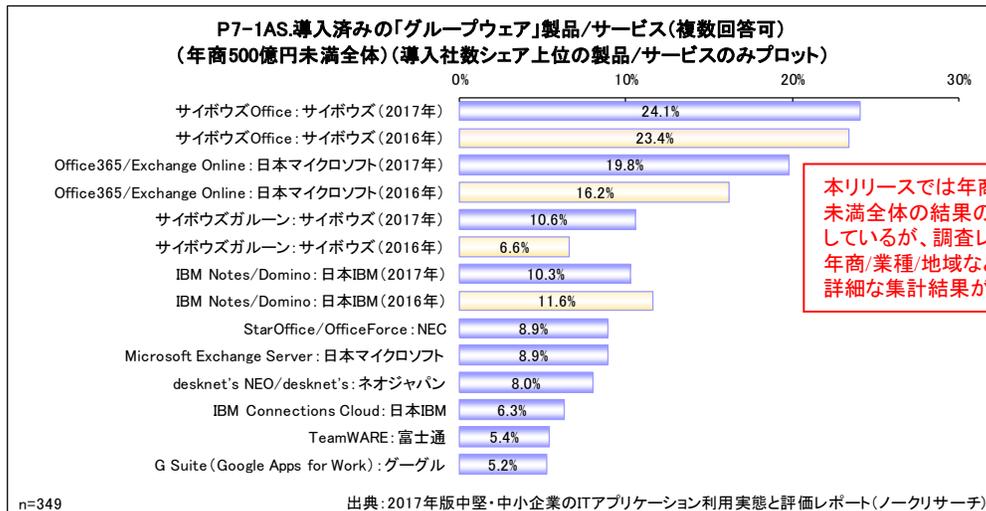
調査実施時期： 2017年7月～8月

有効回答件数： 1300社(有効回答件数)

※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_rep.pdf

導入社数シェアにおける首位の争いは「サイボウズ」と「日本マイクロソフト」の2強体制へ

以下のグラフは導入済みの主要な「グループウェア」製品/サービス(複数回答可)を尋ねた結果を年商500億円未満全体で集計したものだ。(導入社数シェア上位4つの製品/サービスについては2016年の結果も併記している)(本リリースの元となる調査レポートでは年商別、業種別、地域別などの様々な集計データが含まれる)



2016年には長らく不動だった導入社数シェアが大きく変動し、「IBM Notes/Domino」に代わって「Office365/Exchange Online」が2位となった。2017年は「サイボウズOffice」が首位を堅持する一方で、「Office365/Exchange Online」が更にシェアを伸ばし、「IBM Notes/Domino」の順位は3位から4位へと下がっている。また、「サイボウズガルーン」が導入社数シェア3位に浮上しており、グループウェアの導入社数シェアはサイボウズと日本マイクロソフトの2社による首位争いの状況に入ってきたといえる。また、「サイボウズOffice」や「サイボウズガルーン」の導入社数シェアはオンプレミスとクラウドの双方を含めたものである点に注意する必要がある。ここでは詳細は割愛するが、調査レポートでは導入済み製品/サービスの「運用形態」(オンプレミスか、クラウドか?など)や導入背景なども尋ねている。導入社数シェアの動向を把握するには上記のベンダ別の状況だけでなく、運用形態や導入背景といった多角的な観点から俯瞰することが重要となる。

導入時における「機能」や「価格」の評価は導入社数シェアの増減とは必ずしも一致しない

本リリースの元となる調査レポートでは以下のような項目で「導入背景」を尋ね、「導入社数シェア上位の製品/サービスが導入に至った決め手は何なのか？」や、現時点において「機能や価格に満足した状態なのか？それとも不満を抱えている状態なのか？」などについても集計/分析を行っている。

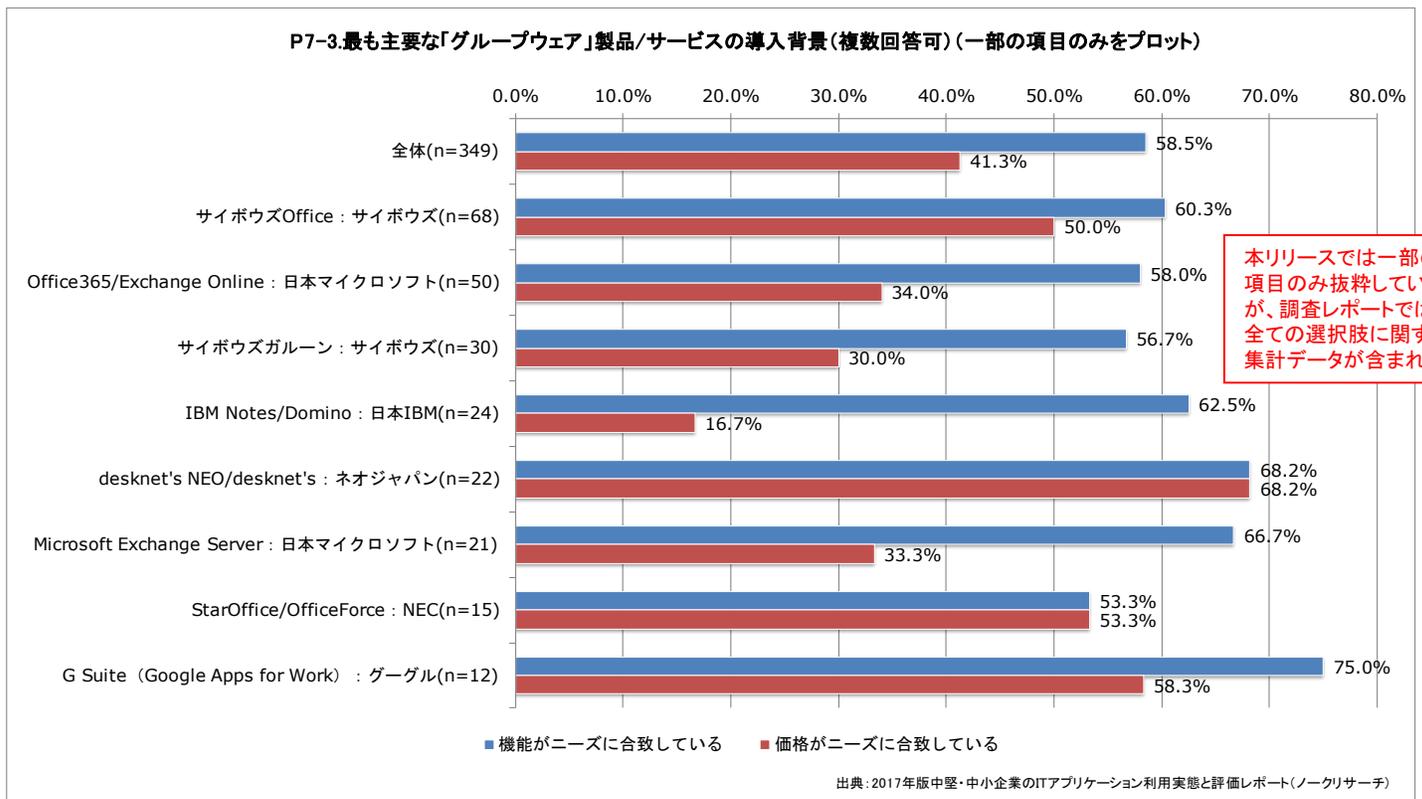
導入背景(肯定的な項目)

- ・機能がニーズに合致している
- ・価格がニーズに合致している
- ・開発元(ベンダ)の保守/サポートが優れている
- ・販売元(販社/SIer)の保守/サポートが優れている
- ・開発元(ベンダ)の提案力/開発力が優れている
- ・販売元(販社/SIer)の提案力/開発力が優れている

導入背景(否定的な項目)

- ・機能がニーズに合致していないが、継続利用している
- ・価格がニーズに合致していないが、継続利用している
- ・開発元(ベンダ)の保守/サポートに不満があるが、継続利用している
- ・販売元(販社/SIer)の保守/サポートに不満があるが、継続利用している
- ・開発元(ベンダ)の提案力/開発力に不満があるが、継続利用している
- ・販売元(販社/SIer)の提案力/開発力に不満があるが、継続利用している

以下のグラフは上記に列挙した「導入背景」のうち、「機能がニーズに合致している」および「価格がニーズに合致している」の回答割合を導入件数が比較的多い製品/サービス別に集計したものだ。(調査レポートでは上記全ての項目を製品/サービス別に加えて、年商別/従業員数別/業種別などで集計した結果が含まれる)



「全体」の回答割合と比較してみると、前頁に記載した導入社数シェア上位5つの製品/サービスに関しては「機能」や「価格」で他の製品/サービスよりも際立って高い評価を得ているわけではないことがわかる。一方で、導入社数シェア順位を下げていく製品/サービスの中には導入社数シェア上位5位以内の製品/サービスよりも高い評価を得ているものもある。

このように、グループウェアの場合には導入に際しての「機能」や「価格」に対する評価が必ずしも導入社数シェアには一致していない。こうした状況下では導入社数シェアの高い製品/サービスが実績や安心感といった観点から選ばれやすくなる。そのため、2016年に大きな変化を経た後、今後しばらくは冒頭に記載したようなシェア状況が続く可能性もある。

「独自アプリケーション基盤」と「ワークフロー強化」を安価に実現できるか？が今後の課題

本リリースの元となる調査レポートでは「グループウェア」に関して「評価/満足している機能や特徴」「現状で抱えている課題」「今後持つべき機能や特徴」を尋ね、その結果を年商別や製品/サービス別に詳しく分析している。例えば「現状で抱えている課題」を尋ねた設問の選択肢は以下の通りである。

【機能に関連する項目】

- ・独自アプリケーションをユーザが自分で作成できない
- ・働き方改革に沿った取り組みを支援/実践できない
- ・社外（顧客や取引先）との情報共有ができない
- ・ワークシェアリングを支援/実践できない
- ・モバイルワークを支援/実践できない
- ・テレワークを支援/実践できない
- ・ワークフローの機能がない、または不十分
- ・ファイル共有の機能がない、または不十分
- ・メール関連の機能がない、または不十分
- ・ビデオ会議の機能がない、または不十分

【個別の機能要件への対応力】

- ・プログラミングしないと項目や画面を作成できない
- ・プログラミングしないとデータ連携を実現できない
- ・公開されたテンプレートが十分に提供されていない

【クラウドに関連する項目】

- ・パッケージとクラウドを選択/併用できない
- ・クラウドサービスと連携することができない

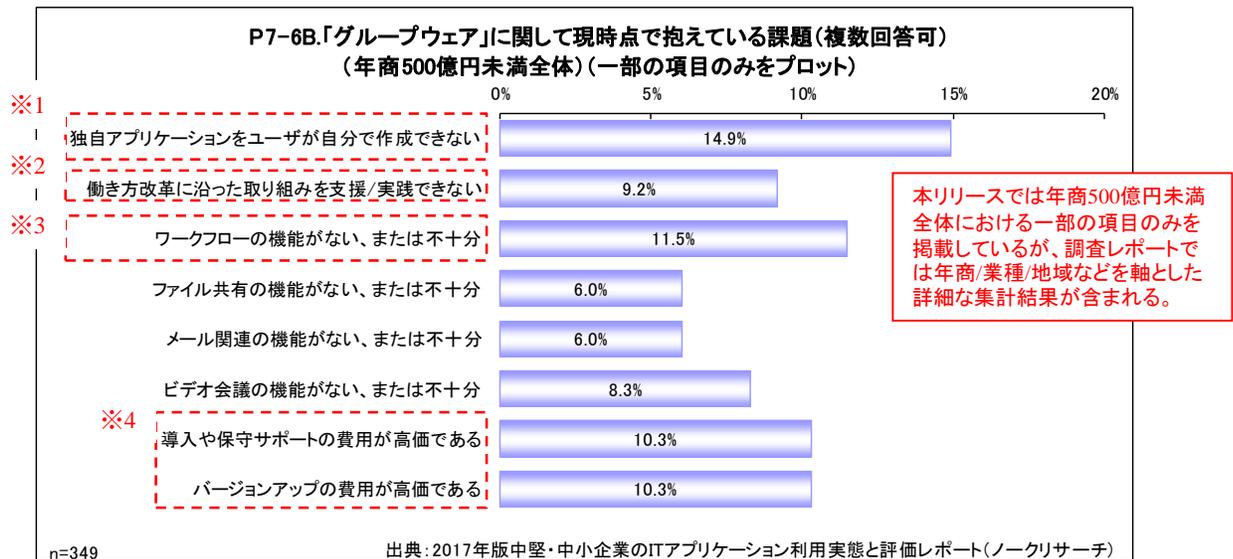
【クライアント環境に関連する項目】

- ・スマートデバイスに適した画面が備わっていない
- ・Webブラウザでは限られた機能しか利用できない

【その他】

- ・導入や保守サポートの費用が高価である
- ・バージョンアップの費用が高価である

以下のグラフは上記に列挙された課題の中から幾つかの項目を抜粋し、年商500億円未満における集計結果をプロットしたものだ。（グラフに掲載した項目の回答割合が最も高いとは限らない点に注意）（調査レポートでは全ての選択肢を年商別、従業員数別、業種別などで集計したデータが含まれる）



グループウェアは従業員の日々の業務を調整する役割を担うため、政府が推進する「働き方改革」（IT活用によって柔軟な業務遂行を目指す「ワークスタイル改革」とは別の用語である点に注意）とも関係が深い。だが、中堅・中小企業からは「業務の絶対量が減らなければ勤務時間短縮を実現することは難しい」という声も聞かれる。つまり、ユーザ企業がIT企業に求めているのは業務効率を改善するための手段といえる。実際、上記のグラフが示すようにユーザ企業はグループウェアの課題として「働き方改革への取り組み」（※2）よりも、「独自アプリケーションの作成」（※1）を多く挙げている。「IBM Notes/Domino」の独自データベースに代表されるように、グループウェアは以前から「業務の隙間を埋める独自アプリケーション基盤」としての役割も担ってきた。スプレッドシートによる手作業を独自アプリケーションで省力化できれば、政府が「働き方改革」で求める勤務時間短縮の実現にもつながる。そのため今後は「独自アプリケーション基盤」としてのグループウェアの役割が再び重要になると予想される。ワークフローに関連する課題（※3）が挙げられているのも、業務効率を改善したいと考えるユーザ企業のニーズを反映したものと考えられる。ただし費用に関する2つの課題（※4）と比べて回答割合の差が少ないため、「独自アプリケーション基盤」や「ワークフロー強化」は可能な限り費用を抑えた形で提供することが求められてくる。

調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査においてはグループウェアを「スケジューラ、掲示板、ToDoといった情報共有を担うアプリケーション」と定義している。アンケート回答者はグループウェアを含む10種類のアプリケーションカテゴリから導入済みのものを選び、選ばれたカテゴリの中から導入済みの製品/サービス名称を選択する。

また、以下の選択肢は過去の調査結果に基づいて、自由回答の中から多く挙げられたものは選択肢として新たに取り上げ、逆に一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で年毎に調整を行っている。

IBM Notes/Domino: 日本IBM
 IBM Connections Cloud: 日本IBM
 IBM Verse: 日本IBM
 intra-mart Accel Collaboration: NTTデータイントラマート
 イン트라ネット・スタートパック: NTTデータイントラマート
 StarOffice/OfficeForce: NEC
 Groupmax: 日立製作所
 TeamWARE: 富士通
 サイボウズガルーン: サイボウズ
 サイボウズOffice: サイボウズ
 Microsoft Exchange Server: 日本マイクロソフト
 Office365/Exchange Online: 日本マイクロソフト
 INSUITE: ドリーム・アーツ
 desknet's NEO/desknet's: ネオジャパン
 eValue NS/EasyPortal: OSK(大塚商会)
 アルファオフィス: 大塚商会
 POWER EGG: ディサークル
 WeblyGo: カワイビジネスソフトウェア
 G Suite (Google Apps for Work): グーグル
 Group Session: 日本トータルシステム
 GlobalWare: パナソニックソリューションテクノロジー
 NIコラボ: NIコンサルティング
 WebOffice: 富士通マーケティング
 GRIDY グループウェア/ナレッジスイート: ナレッジスイート
 Bizca: DTS(アスタリクス)
 わくわくオフィス: NECネクサソリューションズ
 J-MOTTO: リスモン・ビジネス・ポータル
 上記以外のパッケージ製品またはサービス
 独自開発システム(オープンソースをベースとしたもの)
 独自開発システム(完全なスクラッチ開発)

本リリースの元となっている「2017年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」の詳細は下記URLを参照
http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_rep.pdf

本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。
 引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

当調査データに関するお問い合わせ

NORK RESEARCH

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高
 〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1 東京芸術センター1705
 TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692
inform@norkresearch.co.jp
www.norkresearch.co.jp